

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ESTRATEGIA E SAÚDE DA FAMÍLIA: UMA REVISÃO DE LITERATURA

LOURIN, P. A.¹; RAVELLI, R.C. R.²

RESUMO

Objetivo: Analisar nas produções científicas a relevância do processo de acolhimento e humanização dos enfermeiros nas Unidades Básicas de Saúde. **Método:** Revisão bibliográfica. **Resultados:** Foram encontrados 08 artigos, onde pôde ser visto as dificuldades da enfermagem na parte física para efetivar o acolhimento e humanização de qualidade. **Conclusão:** No momento que se conhece os aspectos negativos e dificuldades no acolhimento e humanização, pode ser criadas novas estratégias para melhorar o atendimento.

Palavras-chaves: Acolhimento, Saúde da Família, Humanização

ABSTRACT

Objective: To analyze in scientific productions the relevance of the welcoming and humanization process of nurses in Basic Health Units. **Method:** Bibliographic review. **Results:** 08 articles were found, where nursing difficulties in the physical part could be seen to effect the welcoming and humanization. **Conclusion:** When the negative aspects and difficulties in welcoming and humanizing are known, new strategies can be created to improve care.

Keywords: Palavras-chaves: Reception, Family Health, Humanization

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização foi criada em 2003, buscando a efetividade dos princípios do SUS nas práticas de atenção e gestão dando a qualificação a saúde pública, tendo uma interação entre gestores, usuários e trabalhadores. (BRASIL 2003).

Mesmo sendo um mecanismo primordial na Atenção Primária Saúde, o

¹Acadêmico do Curso de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade de Apucarana – FAP

²Docente/Orientadora Especialista do Curso de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade de Apucarana – FAP. Membro do Grupo de Pesquisa Enfermagem e o Cuidado Humano – FAP/CNPq. Membro do Grupo de Pesquisa Educação em Direitos Humanos e Diversidade - FAP/CNPq. – Pr. 2020

acolhimento somente foi visto com destaque como processo de trabalho das equipes da Estratégia e Saúde da Família recentemente (COUTINHO 2015; BARBIERI 2015; MORAES DOS SANTOS 2015).

O acolhimento faz parte das tecnologias leves, sendo marcado pelas relações entre profissionais e usuários, a partir do momento em que há escutas, construção de vínculos, nos modos em que é preciso lidar com o não previsto, nas formas de sensibilidade do profissional, assim como na questão ética situacional. As práticas acolhedoras podem favorecer a continuidade e redefinição dos serviços terapêuticos aos usuários, principalmente quando eles buscam na UBS atendimento através de demanda espontânea.(BRASIL, 2013)

Segundo Muller (2017), acolhimento não é apenas o local ou o espaço de atendimento, e sim a postura ética do profissional no momento de atendimento, não existe hora ou profissional específico para recepcionar o paciente, mas requer uma troca de saberes entre os profissionais que ali estão, a responsabilidade de acolher atendendo as necessidades com resolutividade.

São geradas algumas mudanças nas equipes e na organização com a execução de um bom acolhimento, também há mudança no modo em que os trabalhadores executam seus cuidados, as alterações são necessárias para que tenha um novo formato de trabalho, de forma acolhedora, não tendo restrições, como por exemplo a distribuição de senhas pode ocasionar filas extensas que começam a iniciar em horários impróprios como de madrugada.(BRASIL, 2013)

Em um processo de produção de saúde, a humanização valoriza o trabalhador e os gestores, a valorização dá a oportunidade de maior autonomia, ampliando a capacidade de transformar o meio em que vivem, com a responsabilidade compartilhada criando vínculos e participando de forma coletiva no processo de produção de saúde e de gestão. (BRASIL 2003).

Existe leis que garantem os direitos dos usuários da rede pública de saúde, e os serviços devem assegurar que os usuários conheça seus direitos e cumprir todas as fases do cuidado desde o momento que o paciente é recepcionado até o momento da alta (BRASIL, 2010).

OBJETIVO

Analisar nas produções científica a relevância do processo de acolhimento e humanização dos enfermeiros nas Unidades Básicas de Saúde.

MÉTODO

Foi realizado uma revisão bibliográfica ou revisão de literatura para ter como base a fundamentação do estudo, podendo proporcionar aos leitores o conhecimento dos estudos antecedentes já realizados pelo tema, o que facilitará a compreensão, e esclarecerá a importância para um novo estudo.

Realizamos a escolha do estudo sobre o tema nos periódicos brasileiros de enfermagem no período de 2015 a 2020. Foram selecionadas publicações fazendo uso da Rede de Computadores como ferramenta de acesso e buscando banco de dados da biblioteca virtual SCIELO (Scientific Electronic Library Online), e nas bases de dados LILACS (Literatura Latino –Americana e do Caribe em Ciências de Saúde) e BDEF (Banco de Dados em Enfermagem), a partir da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Google Acadêmico e ainda, livros e artigos existentes na Biblioteca da Faculdade de Apucarana (FAP).

Ao realizar a busca foi encontrado 8 artigos científicos no banco de dados da biblioteca virtual SCIELO (Scientific Electronic Library Online), informações retiradas do site do Ministério da Saúde.

RESULTADOS

Durante o estudo verificou-se que acolhimento e humanização devem andar juntos no atendimento em serviços de saúde. O acolhimento faz parte das diretrizes na Política Nacional de Saúde do Ministério da Saúde

Foi observado que o acolhimento e humanização não está limitado apenas a local ou espaço, mas é forma ética proposta pelo profissional de saúde em atender. (MULLER, L. K 2017)

A dificuldade dos profissionais, usuários e gestão em alcançar uma concordância no que diz respeito a melhor maneira de acolher a população, a falta de informação por parte dos usuários com relação aos objetivos do acolhimento e a importância deste para resolver os problemas de saúde da comunidade, tal como as dificuldades entre os usuários e a equipe de saúde e

consequentemente influência no processo de promoção da saúde, prevenção de doenças e educação em saúde.(OLIVEIRA,CORIOLANO-MARINUS; 2016)

Como forma estratégica a mudança nos processos de trabalho das equipes de Saúde da Família, tendo como medidas a reorganização dos serviços de saúde de forma que todos da equipe multiprofissional possa atuar; mudanças no formato de gestão dos serviços de saúde, aumento do diálogos e decisões coletivas, construindo propostas coletivas que inclua a equipe local, a rede de serviços e as gerências centrais e distritais.(MEDEIROS et al 2017).

CONCLUSÃO

Os profissionais procuram sempre atender a população com humanização e tentam na medida do possível ter um acolhimento com qualidade, mas acabam esbarrando nas dificuldades. Mas é possível sim, ter atendimento com qualidade pois existem estratégias traçadas para que isso possa acontecer, mas depende da gestão que está lidando com a saúde pública, com propostas e integrações entre o profissional de saúde o gestor e a população.

REFERÊNCIAS

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. M. Acolhimento na Atenção Primária a Saúde: Revisão Integrativa, Rio de Janeiro 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v39n105/0103-1104-sdeb-39-105-00514.pdf>. Acesso em: 25set. 2020

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização: Humaniza SUS. Brasília-DF, 2003. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/doacao-de-orgaos/central-nacional-de-transplantes/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>. Acesso em: 25set. 2020

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea, 1. ed. Brasília-DF, 2013

MULLER, L. K. Acolhimento na Equipe de Saúde da Família: Discutindo a Humanização e a Resolutividade, Santa Cruz do Sul-RS . 2017

BRASIL. Ministério da Saúde. Formação e intervenção. Brasília-DF: Ministério da Saúde, 2010

OLIVEIRA, C. V.S.; CORIOLANO-MARINUS, M. W.L. Desafios do acolhimento na estratégia saúde da família: uma revisão integrativa. Saúde em Redes, v.2, n. 2, p. 211-225, 2016

MEDEIROS, A. A. M.; ARAUJO, T. I.; MOURA, I. R. D; CAVALCANTE, R. D. Os Desafios do Acolhimento na Atenção Básica. II Congresso Brasileiro de Ciências da Saúde, 2017. Disponível em: https://editorarealize.com.br/revistas/conbracis/trabalhos/TRABALHO_EV071_MD1_SA7_ID2248_15052017122244.pdf Acesso em: 27 set. 2020